



21. august 2018

Sagsnr.
2018-0187523

Dokumentnr.

Sagsbehandler
Inger Suppli

Rejserapport fra BIU's besøg i Kolding Kommune

Deltagere fra forvaltningen

Cecilia Lonning-Skovgaard, borgmester
Michael B. Schreiber, direktør
Jeppe Bøgh Andersen, direktør
Inger Suppli, kontorchef
Sofie Munk, sekretariatschef

Deltagere fra BIU

Gyda Heding
Susan Hedlund
Helle Bonnesen
Badar Shah
Hassan Nur Wardere
Christopher Røhl Andersen
Trine Madsen

Deltagere fra Kolding

Poul Erik Jensen (S), formand for Arbejdsmarkedsudvalget
Michael Krogh (V), Næstformand for Arbejdsmarkedsudvalget
Benny Dall (EL), Formand for Udvalget for Socialøkonomi, Hjælpebidler og Handicap

Michael Petterson, beskæftigelses- og integrationsdirektør
Søren Børk Hansen, Arbejdsmarkedschef
Jakob Gudbrand, Jobcenterchef
Birte Muhs, Udviklingschef

Tid og sted

Jobcenter Kolding, Dieselvej 6, 6000
Kolding, fredag den 17. august kl. 12.30-14.30.

CF 2. kontor, område I

Bernstorffsgade 17
1577 København V

EAN nummer
5798009710178

Program

1. Politisk velkomst ved formand for Arbejdsmarkedsudvalget, Poul Erik Jensen
2. Nye veje i beskæftigelsesindsatsen – sammen med socialøkonomi, handicap og erhverv.
3. Når lov og opgaver ændres - og borgerens serviceoplevelse udfordres
4. Eksempler på indretningsmæssige tiltag omkring borgeroplevelser, samt et nyt tiltag med ”træningsbane for Borgerens Centrum”.
 - a. Kort rundvisning.
5. Politisk dialog (udvalgslokalet)

Referat af hovedpointer:

1. Politisk velkomst ved formand for Arbejdsmarkedsudvalget, Poul Erik Jensen

Poul Erik Jensen bød velkommen til Kolding. Kolding er ledet af en Venstreborgmester. Han betonede, at byrådet har et godt samarbejde på tværs. I udvalget lægger de vægt på en åbenhed over for omverdenen, en rummelighed i virksomhederne og et godt samarbejde med arbejdsmarkedets parter.

2. Nye veje i beskæftigelsesindsatsen – sammen med socialøkonomi, handicap og erhverv, oplæg ved direktør Michael Petterson og dialog. Michael Petterson indledte punktet og fortalte sammen med Benny Dall og Michael Krogh om udviklingen i Koldings strategi for socialøkonomi. Strategien har bevæget sig fra at handle om køb af beskæftigelsesforløb i retning af at have mere fokus på understøttelse af socialøkonomiske virksomheder gennem indkøb og udbud. Der var løbende kommet større fokus på, at der skulle være en forretning, som kunne blive selv bærende inden for tre år, hvor kommunens rolle var faciliterende i forhold til at få forretningen i gang, og at de socialøkonomiske virksomheder skulle være på det private marked.

Derudover havde der været en bevægelse fra at fokusere på at tiltrække nationale socialøkonomiske virksomheder til også at have fokus på lokale virksomheder og iværksætterier. Udviklingen har været understøttet med puljer, og igangsættelsen kunne indebære køb af beskæftigelsesforløb. Denne udvikling har senest ført til samarbejdet med den Sociale Kapitalfond om programmet ”Payment by Results” for at finde nye modeller for finansiering og redskaber til at udvikle et rummeligt arbejdsmarked.

Fokus for Kolding kommune var at bidrage til at udvikle et tredje arbejdsmarked for de borgere, der kun kan arbejde få timer om ugen. Førtidspensions- og fleksjobreformen havde bidraget til at skabe en ny arbejdsstyrke til dette arbejdsmarked.

3. Når lov og opgaver ændres - og borgerens serviceoplevelse udfordres og 4 eksempler på indretningsmæssige tiltag omkring borgeroplevelser, samt et nyt tiltag med ”træningsbane for Borgerens Centrum”.

Michael Petterson indledte med at fortælle om, at Kolding Kommune for nogle år siden var udfordret af nogle kritiske borgergrupper, bl.a. ”Syg i Kolding”, med demonstrationer og hård kritik af jobcentret. Denne kritik førte bl.a. til strategien ”Det hjertelige jobcenter”, som stod for et internt kulturskifte i mødet med borgeren.

Kommunen har i forbindelse med udmøntningen af strategien været i tæt dialog med de kritiske borgergrupper og andre råd og foreninger, der repræsenterer de udsatte om udmøntningen af strategien. Kommunen har arbejdet med at gøre deres breve mere forståelige, telefonbetjeningen bedre, den fysiske indretning mere imødekommende og så kommunen arbejdet med styrket borgerkontakt. Kolding måler på om de konkrete tiltag virker.

Kolding Kommune arbejder med systematiske designprocesser som metode til at forbedre borgeroplevelsen. Kolding har formuleret en overordnet vision, der hedder ”Kolding – vi designer livet”, der gælder på tværs af kommunen. Et eksempel på resultatet af en designretvet proces var en papirversion af Min Plan, der fungerede ligesom en vandrejournale. Det havde vist sig at være vigtigt for borgerne at have noget håndgribeligt med sig.

Designtænkningen var ligeledes omdrejningspunkt for den ”træningsbane”, som blev fremvist under den efterfølgende rundvisning. Træningsbanen er udviklet til at træne og kompetenceudvikle medarbejderne i situationer, der er så tæt på det virkelige møde med borgerne. Her bliver gennemført rollespil og supervision, men også tegnet servicerejser og udviklet test og prototyper, med det formål at medarbejderne bliver bedre til at sætte sig i borgerens sted. Kolding arbejder sammen med Villa Venire om at anvende designtænkningen.

Kolding Kommune omtalte deres arbejde som en måde, hvor det handler om ”borgerens centrum”. Borgerens centrum udgør et fælles sprog på tværs af forvaltningen. Det handler om først at forstå borgeren, dernæst at tage lovgivningen frem. Det kan være vanskeligt for medarbejderne at navigere mellem lovgivning og det menneskelige, og at tro på, at der er en opbakning politisk og administrativt til at fortolke loven fleksibelt, også når en sag havner på forsiden.

Benny Dall understregede, at det ikke var en forandring, der kunne gennemføres halvt, eller hvis man var uenige politisk. Det kræver en konsensus og opbakning, også når der sker fejl.

Links:

- <https://www.altinget.dk/civilsamfund/artikel/kolding-borgmester-nyt-partnerskab-skal-faa-flere-udsatte-i-arbejde>
- <https://www.mm.dk/artikel/betaling-for-resultater-skal-faa-udsatte-i-arbejde>

Bilag

1. Præsentation fra Kolding Kommune

Besøg af Beskæftigelses- og Integrationsudvalget, Københavns Kommune, fredag d. 17. august 2018



Kolding

Oplæg ved Beskæftigelses- og Integrationsdirektør Michael Petterson, Kolding Kommune

Dagens program

- 12.30 – 12-40: Velkomst og præsentationsrunde v/formand for Arbejdsmarkedsudvalget, Poul Erik Jensen
- 12.40 – 13.20: Dialog & debat - nye veje i beskæftigelsesindsatsen sammen med socialøkonomi, handicap og erhverv
- 13.20 – 14.30: Dialog & debat - når lov og opgaver ændres – og borgerens serviceoplevelse udfordres
- Rundvisning i Café Kolding, samtalerummene og træningsbanen
- Spørgsmål og dialog



Kolding

**Dialog & debat - nye veje i
beskæftigelsesindsatsen sammen med
socialøkonomi, handicap og erhverv**

Socialøkonomi

- en nøgle eller en del af et nøglebundt?





Vi designer livet

V. 1.0
"hvad"

- Nysgerrighed omkring tilgangen til socialøkonomi i Kolding Kommune
- Afdække det interne potentiale og interessen for området

V. 2.0
"Overskud giver overskud"

- Tiltrækning af markante nationale socialøkonomiske virksomheder
- Business Kolding
- Der nedsættes en styregruppe
- Der afsættes 3 mio. kr. – herunder puljen til udvikling af tilbud til udsatte målgrupper

V. 3.0
"Lokal vækst med social bundlinje"

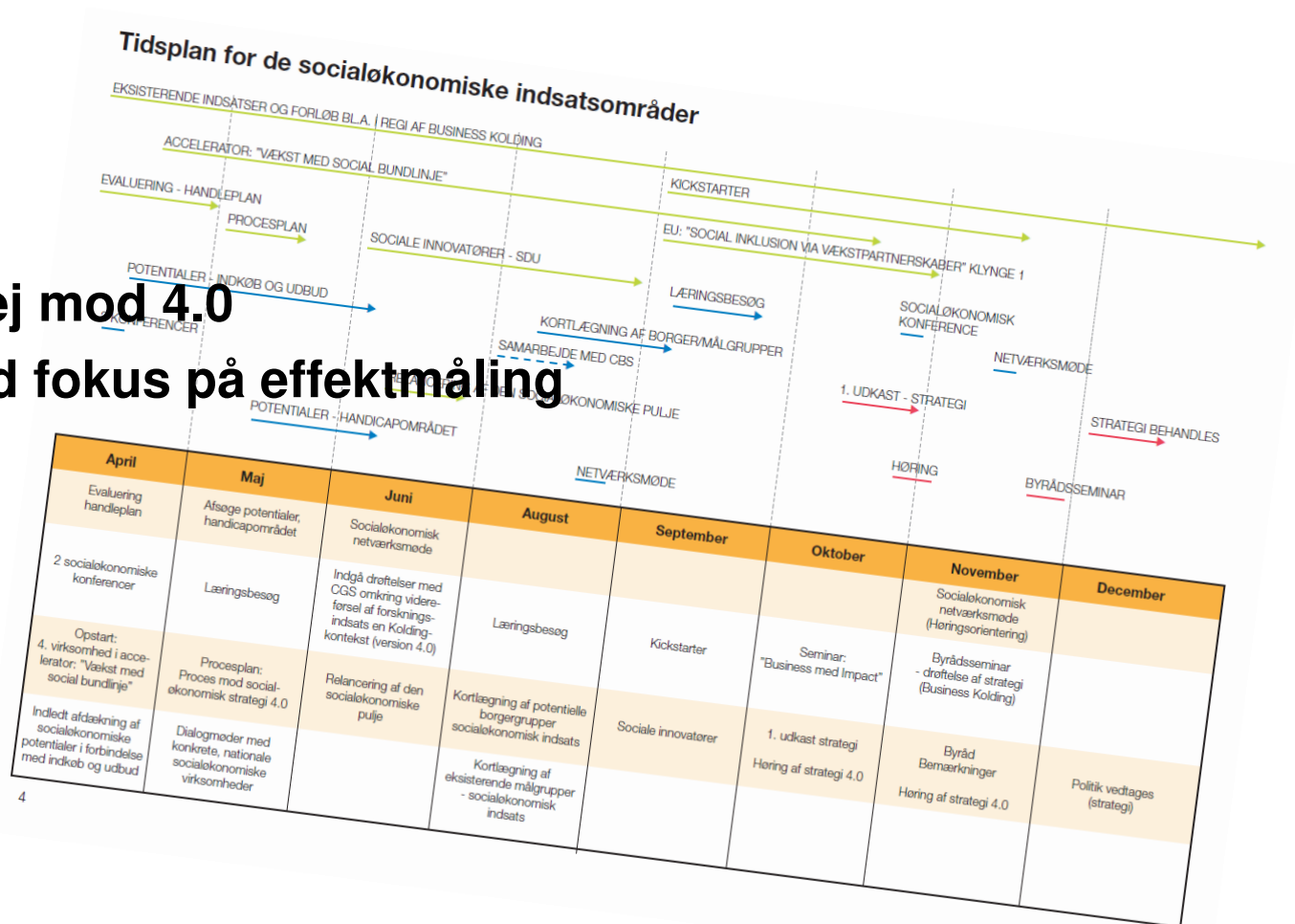
- Uændret fra version 2.0 dog med tilføjelse af forretningsudviklingsinitiativer (lokal vækst samt SDU)
- Ansættelse af en vækstkonsulent og en udviklingskonsulent

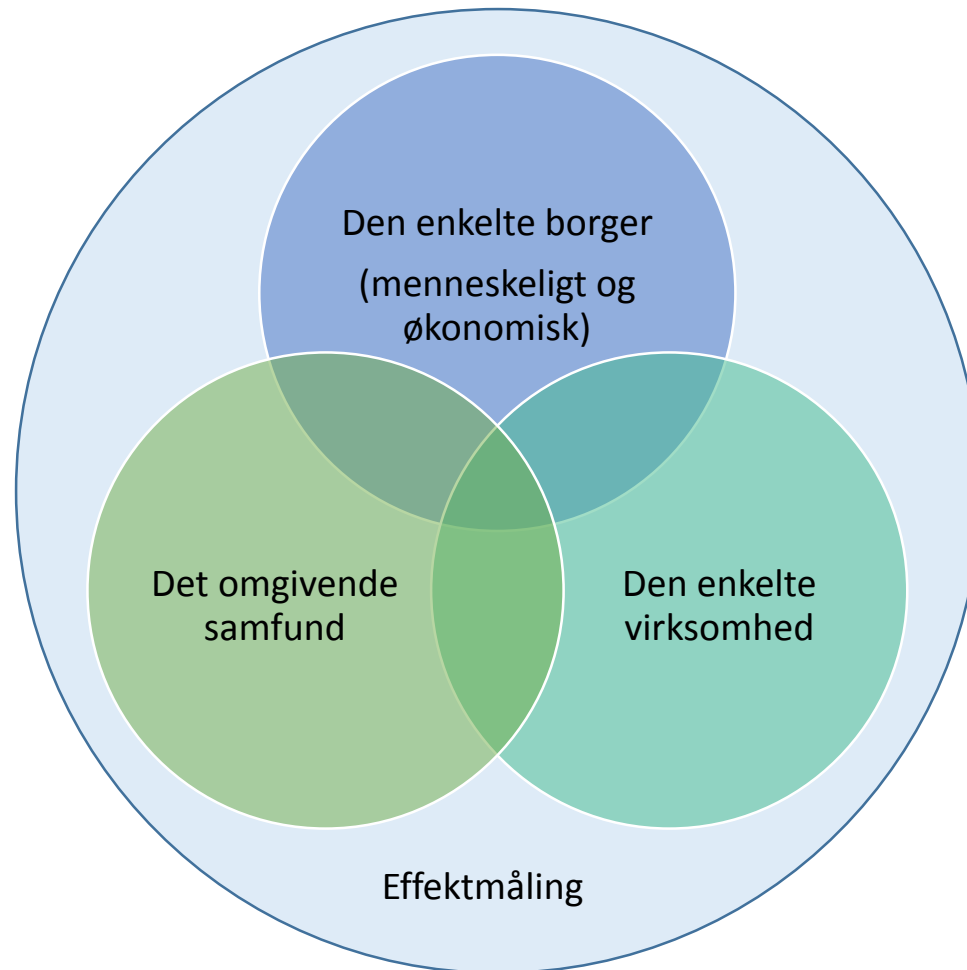
V. 4.0
"hvorfor"

- Procesplan – udvikling frem mod version 4.0
 - Social impact
 - Business impact
 - Knowledge impact
- Fokus på match mellem behov/målgrupper og relevante socialøkonomiske virksomheder
- Fokus på effekt af igangsat indsats



På vej mod 4.0
- med fokus på effektmåling





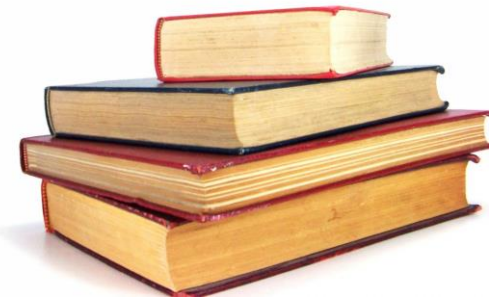
Hvad virker?

- **Direktionen** som samlet styregruppe – ejerskab og prioritering
- Politisk Socialøkonomi-, Handicap- og Hjælpemiddel**udvalg**
- **Pulje** til tiltrækning af socialøkonomiske virksomheder og initiativer
- Kontrakt med **Business Kolding**
- Understøtte gennem **indkøb og udbud** frem for forløb
- Socialøkonomisk **sekretariat**

Eksempel fra en kommunal opgave i
socialøkonomisk udbud

Et eventyr med en lykkelig slutning...

Virksomhedsporten og Kolding Bibliotekerne



Forretningsudviklingsforløb

1. Lokal vækst med social bundlinje (acceleratorprogram) **3+1 virksomheder**
2. SDU forretningsudviklingsforløb **5 virksomheder**
3. Kickstarter til dobbelt bundlinje (kickstarter) **4 virksomheder**
4. Social Inklusion via Vækstpartnerskaber (EU-projekt) **PbR, udviklingsforløb**
5. Sociale Innovatører, SDU **8 Kolding-deltagere**
6. Udvikling af netværk – 4 indsatsområder

Investeringsmodeller // Payment by Results

- Social inklusion via vækstpartnerskaber (EU)**
- Effektmålinger**



Kolding

**Dialog & debat - når lov og opgaver
ændres – og borgerens
serviceoplevelse udfordres**

Historiske eksempler

Støjberg besøger Sandra efter program om sygedagpengestop

AFDRUD: Beskæftigelsesministeren afbryder sin vinterferie og kommer til Kolding i dag.

af Søs Andersen
Tlf. 7211 4224, sos@sj.dk

Historien om kommunens fortolkning af sygedagpengeloven med Jobcenter Koldings søg for udbetaling af sygedagpenge til den 35-årige børnehjælpning Sandra Thykjer Pedersen som eksempel har tilskyndende gjort stort indtryk på beskæftigelsesminister Inger Støjberg (V).

Efter at DK's forbrugerprogram Kontant satte fokus på sagen i tirsdags, har menige borgere besluttet at be-

søge Sandra Pedersen i hendes hjem på Dølken i Vonsild allerede i dag. Ud over Sandra Pedersen er også en anden arbejdsskadet kvinde, som deltog i samme DR-program, inviteret til at deltage i mødet med ministeren.

Overrasket

I Beskæftigelsesministeriet var man i går yderst færdigt om sagen til ministerbesøget, og JydskeVestkysten kunne ikke umiddelbart få svar på spørgsmålet om, hvad der er baggrunden for Inger Støjbergs meget hurtige beslutning om at tage til Kolding. Efter to henvendelser vendte Anne Bjørn fra ministeriets pressekontor dog tilbage og forklarede, at Inger Støjberg var uforberedt på, at Danmarks Radio



Sandra Pedersen sag blev landskendt, da DR-konjant bragte hendes historie i tirsdags.



havde taget de to kvinder med ind i ministeriet, da DR-konjant og Kåre Quist interviewede hende om sygedagpengesvindel. Derfor kom der helt bag på ministeren, at hun blev konfron-

teret med kvinderne, der sad i receptionen og ventede, da hun troede, at tv-optagelserne var ovre.
- Formålet med ministerens besøg i Kolding må du spørge hende om, når du

møder hende. Lige nu holder hun vinterferie, og hun vil helst ikke have, at besøget i Kolding bliver et presseinterview, forklarede journalist Anne Bjørn fra ministeriets pressekontor i går.

FAKTA

SANDRAS SAG

- TV har gennem adskillige artikler beskrevet Sandra Pedersen's sag.
- Sandra lider af hovedpine og koncentrationsbesvær efter en arbejdsskade, og efter 52 uger standt hende Jobcenter Kolding hendes sygedagpenge, så hun blev fyret og nu ingen indtægt har.
- Sandra har kæmpet for at overbevise Kolding Kommune om, at hun burde have haft forlænget sygedagpenge, indtil hendes fortil er afklaret.
- Kort efter sygedagpengestoppet blev Sandra sendt i løbetsprøvelse.



Forskellige virkelighedsopfattelser af jobcentret

Medier = kassetænkning, umenneskeligt system, ensidige vinkler, hvor borgeren altid har ret

Borgerne = oplevede stram tolkning af loven, svært ved at forstå systemet, projicerer vrede mod os; de fleste er de "tavse" – er de tilfredse el. utilfredse.....??

Politikerne = svært at forstå/gennemskue området, ideologier, kan vi have tillid? svært ved at bakke op udadtil

Medarbejderne = fagligt og juridisk dygtige og med en selvforståelse, der gik på, at de var bærere af de rigtige værdier og gjorde det rigtige for borgerne

Ledelsen = juridisk og økonomisk fokus, vi gør det godt og etikken stoppede ved loven

Loven = mængde af reformer, proceskrav, socialpolitik flytter over i beskæftigelsespolitik – flyttede samfundet med? ret, pligt og krav.

Hvad var nyt? Hvilke tiltag indførte vi?

- **Det Hjertelige Jobcenter**
 - Indre kulturskifte – nye normer i mødet
- **Mere forståelige breve**
- **Styrket borgerkontakt** – den hollandske model
 - Ring inden afgørelser, ring når der klages, osv.
- **Bedre telefonservice** – svar samme dag, ikke stille om, opfølgning, m.m.
- **Fysisk indretning** - Café Kolding og samtalerum
- **Dialog med borgergrupper** (Syg i Kolding, udsatteråd, arbejdsmarkedsråd – alle der kontakter os)

Evalueringer

Måling og tilfredshed med de indførte tiltag:

2015 og 2017

- Telefonbetjening
- Indretning (cafeen, samtalerummene og gangarealerne)
- Brevene
- Samtalerne
- Virksomhedernes samarbejde med jobcentret

Er det fikset? Er patienten rask?

KOLDING
VI DESIGNER LIVET

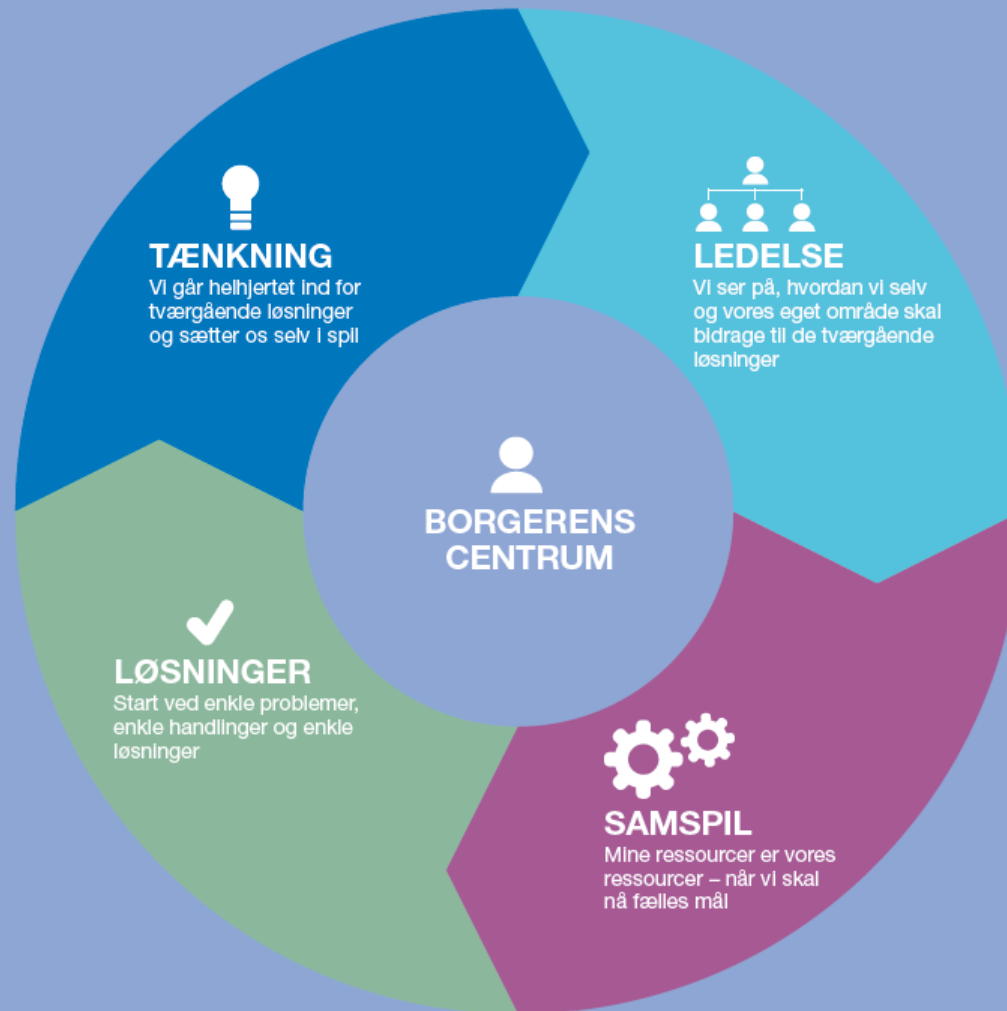


- Der vil nok altid være ubalancer, forskellige oplevelser, nye strategier, nye politikker, osv.
- Men dialogen, det ærlige ønske om at være i Borgerens centrum..
- I Kolding ved designtilgang og Borgerens Centrum

Hvad lærte vi?

- kommunikation så hurtigt som muligt – vi var for langsomme til en start og stod på vores ret ift. lovens rammer
- Det går aldrig helt væk – men kan holdes nede på et minimum
- Det er fast arbejde og kræver kontinuerlig dialog og inddragelse.

Borgerens centrum i stedet for borgeren *i* centrum





Min Plan til sygemeldte borgere

Man skal være stærk for at være syg – jeg forstår ikke paragrafferne – jeg er bange for at miste forsørgelse – de har jo magten

Udfordringer ved sygedagpengesystemet

- Borgeren bliver **utilsigtet passiv** – system over menneske
- Komplekst system skaber manglende overblik og **utryghed**
- **Forskellige forventninger**

Første møde er grænseoverskridende, man sættes i bås, et scanningssystem, mødes af en mur af regler

Effekter

- At borgerne motiveres til at tage **ejerskab** i forhold til de opstillede **mål** - som de **selv** er med til at sætte
- At medarbejderne frigør tid til at **fokusere** på den egentlige **beskæftigelsesindsats**
- Borgerne kommer hurtigere ”gennem systemet”
- Klager over sagsbehandling - **fald på 40%**

